

Kundfordringar – en uppföljande granskning

Revisionsrapport

Sammanfattning

I vår tidigare granskning av kundfordringar uppmärksammades ett antal risker och brister i den interna kontrollen kopplade till utfärdande av kreditfakturor.

Syftet är att följa upp den tidigare granskningen och bedöma om de åtgärder som vidtagits har medfört att den interna kontrollen, kopplat till hanteringen av kreditfakturor, är tillräcklig.

Vår granskning visar att situationen i stort är densamma som tidigare och att konstaterade brister i huvudsak kvarstår. Vår bedömning är därför att Regionstyrelsen inte har uppfyllt sitt ansvar enligt kommunallagen om en tillräcklig intern kontroll inom området.

Innehållsförteckning

1	Bakgrund	4
2	Syfte, revisionsfråga, avgränsning och metod.....	4
3	Revisionskriterier	4
4	Resultat av granskningen.....	5
4.1	Tidigare granskning.....	5
4.2	Iakttagelser	5
5	Revisionell bedömning	7

1 Bakgrund

Utifrån 2015 års revisionsplan genomfördes en granskning av landstingets kundfordringar med syftet att bland annat analysera och bedöma om landstingets hantering av kundfordringar är ändamålsenlig. I granskningen uppmärksammades ett antal risker och brister i den interna kontrollen kopplade till bland annat avsaknad av kontrollmoment och tvåhandsprincip. En särskilt allvarlig iakttagelse rörde utfärdande av kreditfakturer, där möjlighet finns att kreditfaktura ställs ut utan tvåhandsprincip eller matchning mot en debet faktura. Landstingets revisorer bedömde utifrån granskningens resultat att det finns en risk för att utbetalningar därmed kan göras felaktigt.

Av landstingsstyrelsens svar går att utläsa att en översyn bör ske av arbetssätt för att bland annat utveckla rutiner inom området samt för att öka den interna kontrollen kring utställda kreditfakturer.

2 Syfte, revisionsfråga, avgränsning och metod

Syftet är att följa upp den tidigare granskningen och bedöma de åtgärder som vidtagits utifrån gjorda iakttagelser samt utifrån landstingsstyrelsens svar på revisorernas missivskrivelse.

Granskningen är avgränsad till att i huvudsak bedöma om den interna kontrollen kopplat till hanteringen av kreditfakturer är tillräcklig.

Någon genomgång av faktureringsrutiner, kravrutiner, rutiner vid avskrivning av fakturer m.m. görs inte i denna granskning, här hänvisar vi till den granskning som gjordes 2015.

Intervju har gjorts med landstingets redovisningschef samt enhetschef vid ekonomiservice. De intervjuade har getts möjlighet att sakgranska revisionsrapporten.

3 Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna hämtas bl.a. från lagar, interna regelverk, policyer och fullmäktigebeslut.

Granskningens revisionskriterier hämtas främst från

- Kommunallagen 6 kap. 7 §
- Revisionsrapport ”Granskning av landstingets kundfordringar” samt styrelsens svar på revisorernas missivskrivelse.

4 Resultat av granskningen

4.1 Tidigare granskning

Det övergripande syftet med granskningen som genomfördes 2015 var att analysera och bedöma om landstingets hantering av fordringar är ändamålsenlig, att klargöra om rutinerna för att säkra kundfordringar är ändamålsenliga, om de avskrivningar som sker är rimliga samt om landstingets redovisning av kundfordringar är rättvisande.

Resultatet av granskningen visade att landstingets hantering av kundfordringar i stort är ändamålsenlig, men det uppmärksammades även en del brister i den interna kontrollen. Granskningen visade att det finns rutinbeskrivningar men att det brister i genomförande av bland annat kontroller och i tvåhandsprincip. En särskilt allvarlig iakttagelse rörde brister kring utfärdande av kreditfakturor, där landstingets system möjliggör att kreditfaktura kan ställas ut utan att tvåhandsprincip används eller att matchning mot debetfaktura sker. Sammantaget innebär detta en uppenbar risk för att utbetalningar kan göras felaktigt.

Landstingsstyrelsen delade revisionens bedömning att det finns förbättringsorden inom ramen för hanteringen av kundfordringar. Det finns rutiner inom området som bör utvecklas för att säkerställa hanteringen utifrån kontroll och säkerhet. En översyn av arbetssätt bör ske för att öka internkontrollen och skapa möjligheter till ökad dokumentation samt analys och kontroll av utställda kreditfakturor.

4.2 Iakttagelser

De huvudsakliga iakttagelserna vid vår uppföljande granskning framgår i sammandrag nedan:

- Något särskilt uppdrag i syfte att förbättra rutiner och kontroll av utställda kreditfakturor har inte formulerats med anledning av resultatet i den tidigare granskningen.
- Det har inte genomförts några riskanalyser inom området (kreditering av kundfordringar) i syfte att identifiera och bedöma väsentliga riskområden och riskmoment. Några kontrollåtgärder i syfte att förebygga och upptäcka eventuell förekomst av felaktiga borttagningar eller utbetalningar har heller inte gjorts.
- Det pågår ett projekt att skapa en egen reskontraposttyp för kreditfakturor i ekonomisystemet Raindance vilket man menar ska underlätta att ta ut krediteringar ur systemet för analys. Detta kommer att ge bättre möjligheter att mer systematiskt analysera och granska kreditposter, vilket inte sker i dagsläget. Det finns teknisk möjlighet redan nu att ta ut krediteringar ur systemet genom att söka efter "minusposter" i Raindance men det är inget som görs systematiskt i kontrollsyfte.

- Inom ekonomiservice har det under 2016 gjorts en översyn av de operativa processerna vilket man menar även kan ge positiva effekter på den interna kontrollen, men detta har inte varit huvudsyftet.
- Det har inte framkommit att det skett någon särskild uppdatering eller utveckling av skriftliga rutiner kopplat till den interna kontrollen efter den tidigare granskningen.
- Det går fortfarande att registrera kreditfaktura utan tvåhandsprincip. Här framförs att det kan vara svårt att ”bygga bort ” detta rent systemmässigt då det bland annat saknas attestförfarande i Raindance. Det går heller inte att lägga in någon form av systemspärr när en kreditfaktura skapas. De rutiner som tillämpas vid kreditering bygger heller inte på någon form av "manuell" tvåhandsprincip utan utförs, enligt den information som getts, av handläggare enskilt.
- Kreditfaktura går fortfarande att skapa enskilt utan hänvisning eller koppling till någon debet faktura.

Kommentar

I huvudsak är situationen den samma som vid den tidigare granskningen, vilket innebär att de brister som då uppmärksammades i stort sett kvarstår. Vi ser det dock som positivt att det pågår ett projekt som bland annat syftar till att möjliggöra systematiserade kontroller av krediteringar.

Det framförs av landstingets redovisningschef att ett nytt systemstöd för kundreskontra är under upphandling vilket uppges kunna ge bättre möjligheter för säkerställande av bland annat tvåhandsprincip via attestförfarande. Vidare uppges att det i dagsläget föreligger en form av kontrollåtgärd vad gäller kreditering av väsentliga belopp, vilket man menar skulle uppmärksammas i verksamheten som en saknad intäkt, och därmed föranleda utredning om orsak.

Det utvecklingsarbete som i dagsläget sker inom ekonomiservice bedömer vi främst tar sikte på utveckling och effektivisering av de operativa processerna. Internkontrollarbetet har inte varit prioriterat på samma sätt. I våra intervjuer framkommer dock att det finns ett intresse på verksamhetsnivå att även förbättra den interna kontrollen inom området. Detta har däremot inte initierats från centralt håll eller aktualiserats i några konkreta uppdrag till verksamheten.

Granskningen visar att skapandet av krediteringar till stor del bygger på manuell hantering och att det finns rutiner inom ekonomiservice kring hur detta ska utföras i praktiken. Bland annat ska beslutsunderlag alltid finnas från aktuell vårdenhet. Det saknas dock kontroller för säkerställande av följsamhet till rutinerna, vilket är en brist.

5 Revisionell bedömning

Vår granskning visar att situationen i stort är densamma som vid den tidigare granskningen och att tidigare konstaterade brister i huvudsak kvarstår. Vår bedömning är därför att Regionstyrelsen inte har uppfyllt sitt ansvar enligt kommunallagen om en tillräcklig intern kontroll inom granskat område.

Vår bedömning är att kreditering generellt är ett riskområde vilket för landstingets del förstärks genom avsaknad av systematiska kontrollåtgärder men även utifrån brister i befintligt systemstöd. Vi bedömer det därför som nödvändigt att den interna kontrollen anpassas efter befintlig risknivå.

För att åstadkomma en ändamålsenlig och tillräcklig intern kontroll är en grundförutsättning att det genomförs systematiska riskbedömningar och kontroller. Granskningen visar att det inte har genomförts några riskanalyser inom området kreditering av kundfordringar i syfte att identifiera och bedöma väsentliga riskområden och riskmoment. Vidare framkommer att det fortfarande saknas kontroller för säkerställande av följsamhet till befintliga rutiner, vilket är en brist.

Vi rekommenderar att ett formellt uppdrag ges i syfte att analysera hur rutiner, arbete med riskanalys, systematiska kontrollåtgärder, tvåhandsprincip m.m. kan utvecklas och förbättras i syfte att stärka den interna kontrollen.

Härnösand 2017-03-22

Peter Lindholm
Revisor